



Minister Infrastruktury

Znak pisma: DTK-8-1.054.33.2026

Warszawa, 24 czerwca 2026

Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

w odpowiedzi na interpelację nr 17323 Pani Poseł Pauliny Matysiak, poniżej przedstawiam stosowne informacje.

Uprzejmie informuję, że PKP Intercity S.A. poinformowało, że pierwsze problemy związane z funkcjonowaniem internetowych kanałów sprzedaży zostały odnotowane w dniu 19 maja 2026 r.

Przeprowadzona przez przewoźnika analiza wykazała, że główną przyczyną występujących utrudnień były wydłużone czasy odpowiedzi centralnego systemu sprzedaży KURS, pozostające w korelacji z ponadnormatywnym wolumenem zapytań generowanych przez systemy sprzedażowe. Na skalę zjawiska wpływ miała jednocześnie bardzo wysoka sprzedaż biletów związana m.in. z udostępnieniem oferty na okres wakacyjny oraz wysokim poziomem rezerwacji miejsc w pociągach. Przewoźnik wskazał również na nieoptymalną obsługę procesu zwrotów biletów, generowanie znacznej liczby zapytań dotyczących pociągów o wyczerpanej puli miejsc oraz wykorzystywanie interfejsów systemu KURS, które nie były projektowane dla tak wysokiego poziomu obciążenia.

PKP Intercity S.A. poinformowało, że prowadzone są analizy mające na celu ustalenie, czy ostatnia awaria pozostaje w związku z wcześniejszymi zakłóceniami funkcjonowania sprzedaży internetowej, które wystąpiły w dniach 13 stycznia oraz 29 kwietnia 2026 r. Dotychczas nie wykazano jednak powiązań pomiędzy tymi zdarzeniami. Jednocześnie przewoźnik wyjaśnił, że obecna awaria nie była związana z wdrażaniem programu lojalnościowego PKP Intercity.

W celu trwałego usunięcia przyczyn występujących problemów wdrożono szereg działań doraźnych oraz systemowych. Obejmowały one m.in. czasowe ograniczenie wybranych funkcjonalności i usług w celu odciążenia systemu, restart i rekonfigurację komponentów infrastruktury sprzedażowej, powołanie wspólnego zespołu PKP Intercity S.A. i PKP Informatyka Sp. z o.o. do analizy przyczyn awarii oraz przygotowania działań naprawczych, a także wdrożenie mechanizmu ograniczającego liczbę jednoczesnych połączeń do systemu KURS. Przewoźnik przeprowadził również optymalizację obsługi bufora zwrotów, przeorganizował strumienie zapytań kierowanych do systemu KURS oraz rozszerzył monitoring środowiska informatycznego.

Odnosząc się do kwestii dalszych działań, PKP Intercity S.A. poinformowało, że decyzja dotycząca przeprowadzenia szczegółowego audytu systemu sprzedaży online pod kątem jego bezpieczeństwa i stabilności zostanie podjęta po zakończeniu prowadzonych obecnie prac analitycznych. Po zakończeniu tych prac mają zostać również opracowane rozwiązania awaryjne przeznaczone do wykorzystania w przypadku wystąpienia podobnych problemów w przyszłości.

Jednocześnie przewoźnik potwierdził, że prowadzone są prace nad wdrożeniem nowego systemu sprzedaży. Uruchomienie nowego rozwiązania planowane jest w IV kwartale 2026 r., początkowo w integracji z jednym kanałem sprzedaży. Następnie przewidywany jest stopniowy proces migracji kolejnych kanałów sprzedaży do nowego systemu, który według obecnych założeń powinien potrwać od roku do dwóch lat.

Dodatkowo informuję, że na podstawie Umowy Ramowej o świadczenie usług publicznych w zakresie międzywojewódzkich i międzynarodowych kolejowych przewozów pasażerskich pomiędzy Ministerstwa Infrastruktury a „PKP Intercity” S.A. (dalej: „Umowa Ramowa”) Spółka PKP Intercity jest zobowiązana zapewnić odpowiednią jakość obsługi pasażerów. Umowa ta określa wymagania jakościowe dla realizacji Zadań będących przedmiotem Umowy Ramowej w zakresie:

- wymogów w zakresie bezpieczeństwa i komfortu podróżowania,
- zestawienia składów,
- utrzymania czystości,
- dystrybucji biletów,
- punktualności,
- personelu,
- obsługi podróżnych,
- informacji.

Ponadto, istnieją wskaźniki oceny jakości usług kolejowych, które mają na celu monitorowanie jakości usług jak na przykład wskaźnik funkcjonalności systemu internetowej sprzedaży biletów i wskaźnik niezawodności systemu internetowej sprzedaży biletów.

W terminach określonych w Umowie Ramowej przewoźnik przekazuje sprawozdania dot. spełnienia wymogów jakościowych. W przypadkach i na zasadach określonych w Umowach PSC, na podstawie sprawozdań lub skarg podróżnych, nakładane są na Przewoźnika kary umowne.

Z wyrazami szacunku,

Dokument podpisany elektronicznie przez:
z upoważnienia Ministra Infrastruktury
Piotr Malepszak
Podsekretarz Stanu